



# भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 233]

नई दिल्ली, सोमवार, अक्टूबर 22, 2012/आश्विन 30, 1934

No. 233]

NEW DELHI, MONDAY, OCTOBER 22, 2012/ASVINA 30, 1934

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 22 अक्टूबर, 2012

दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (चतुर्थ संशोधन) विनियम, 2012

(2012 का 22)

सं. 308-05/2011-सेवा गुणवत्ता.—भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, 1997 (1997 का 24वां) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 के अंतर्गत प्राधिकरण को प्राप्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 (2012 का 2) में संशोधन करने के लिए एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, नामतः—

- 1: (1) इन विनियमों को "दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (चतुर्थ संशोधन) विनियम, 2012" कहा जाएगा।  
(2) ये इनके राजपत्र में प्रकाशन की तिथि से पैंतालीस दिन के उपरांत प्रवृत्त होंगे।
2. दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 के विनियम 2 (जिसे इसके पश्चात मूल विनियम कहा जाएगा) में—  
(क) खण्ड (ग) के बाद, निम्नलिखित खंड अंतःस्थापित किया जायेगा, नामतः :—  
(ग क) " कॉम्बो वाउचर" अथवा "सीवी" का अभिप्राय एक पेपर वाउचर अथवा इलेक्ट्रॉनिक वाउचर से है, जिसे सक्रियण किए जाने पर उपभोक्ता के प्रशुल्क प्लान में

एक से अधिक मदों में 90 दिनों से अनधिक की अवधि के लिए परिवर्तन आ जाता है

तथा उपभोक्ता के प्रीपेड खाते में मौद्रिक मूल्य जमा हो जाता है;

(ख) खण्ड (ज) शब्द "अथवा कॉम्बो वाउचर" को अंतःस्थापित किया जायेगा;

(ग) खण्ड (व) के बाद में "लागू प्रशुल्क की एक या एक से अधिक मदों में परिवर्तन करने के लिए प्रीपेड खाते में" वाक्य के स्थान पर "लागू प्रशुल्क की एक या एक से अधिक मदों या दोनों में परिवर्तन करने के लिए प्रीपेड खाते में" वाक्य को प्रतिस्थापित किया जायेगा।

3. मूल विनियमों के विनियम 3 के उप-विनियम (2) के अंत में "अथवा कॉम्बो वाउचर" शब्द को अंतःस्थापित किया जायेगा।

4. मूल विनियमों के विनियम 4 में.....

(क) उप-विनियम (1) में,

(i) खण्ड (ख) में शब्द "और" का लोप किया जायेगा;

(ii) खण्ड (ग) के अंत में शब्द "और" को अंतःस्थापित किया जायेगा;

(iii) खण्ड (ग) के पश्चात् तथा परंतुक से पूर्व, निम्नलिखित खण्ड को अंतःस्थापित किया जायेगा, नामतः—

"(घ) कॉम्बो वाउचर";

(ख) उप-विनियम (2) में.....

(i) खण्ड (क) में उप-खण्ड (iii) के पश्चात्, निम्नलिखित उप-खण्ड को अंतःस्थापित किया जायेगा, नामतः—

"(iv) की दस रुपए के मूल्यवर्ग और तत्संबंधी गुणांक में इसकी पेशकश नहीं की गई है।"

(ii) खण्ड (ख) में उप-खण्ड (iv) के पश्चात्, निम्नलिखित उप-खण्ड को अंतःस्थापित किया जायेगा, नामतः—

"(v) की पेशकश केवल दस रुपए तथा तत्संबंधी गुणांक में की गई है।"

(iii) खण्ड (ग) में उप-खण्ड (v) के पश्चात्, निम्नलिखित उप-खण्ड को अंतःस्थापित किया जायेगा, नामतः—

"(vi) की पेशकश दस रुपए और इसके गुणांक में नहीं की गई है।"

(iv) खण्ड (ग) के पश्चात्, निम्नलिखित खण्ड को अंतःस्थापित किया जायेगा, नामतः—

“(घ) एक कॉम्बो वाउचर....

- (i) स्पष्ट रूप से प्रशुल्क प्लान को दर्शाता है, जिस पर यह लागू है;
- (ii) स्पष्ट रूप से विभिन्न मदों के लिए प्रशुल्क को, उनकी वैधता अवधि के साथ दर्शाता है;
- (iii) स्पष्ट रूप से कॉम्बो वाउचर में उपलब्ध राशि तथा इसकी वैधता अवधि अथवा उपयोग के संबंध में प्रतिबंध, यदि कोई हो तो, को दर्शाता हो;
- (iv) सभी प्रकाशनों तथा संवर्धन सामग्रियों में स्टैंडअलोन टॉप-अप वाउचरों की उपलब्धता को स्पष्ट रूप से दर्शाता है;
- (v) इसकी पेशकश दस रुपए और तत्संबंधी गुणांक में नहीं की जायेगी; और
- (vi) अगर इसकी पेशकश पेपर वाउचर के रूप में की जाती है तो सक्रियण संबंधी प्रतिबंधों सहित इसकी विशेषताओं के बारे में सूचना आठ पॉइन्ट के कम के फॉन्ट के आकार में मुद्रित नहीं की जायेगी।”

(ग) उप-विनियम (3) में “विशेष प्रशुल्क वाउचर” शब्दों के पश्चात् “अथवा कॉम्बो वाउचर” शब्दों को अंतःस्थापित किया जायेगा।

5 मूल विनियमों के विनियम-5 के उप-विनियम (1) में.....

- (क) खण्ड (ख) में शब्द “और” का लोप किया जायेगा;
- (ख) खण्ड (ग) के अंत में शब्द “और” को अंतःस्थापित किया जायेगा;
- (ग) खण्ड (ग) के पश्चात्, निम्नलिखित खण्ड को अंतःस्थापित किया जायेगा,  
नामतः—

“(घ) कॉम्बो वाउचर के लिए नीला बैण्ड ।”

- 6 मूल विनियमों के विनियम 6 में खण्ड (ग) के पश्चात्, निम्नलिखित खण्ड को अंतःस्थापित किया जायेगा, नामतः—

“(घ) किसी कॉम्बो वाउचर को सक्रियण किए जाने पर—

- (i) कुल प्रभारित राशि;
- (ii) वाउचर के विशिष्ट लाभ;
- (iii) विशिष्ट लाभों की वैधता अवधि;
- (iv) जोड़ा गया निवल मौद्रिक मूल्य; और
- (v) उपयोग अथवा मौद्रिक मूल्य की वैधता अवधि के संबंध में प्रतिबंध, यदि कोई हो तो” ।

राजीव अग्रवाल, सचिव

[विज्ञापन-III/4/142/12/असा.]

टिप्पणी 1:— मूल विनियम, अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस दिनांक 06 जनवरी, 2012 के तहत भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में दिनांक 06 जनवरी, 2012 को प्रकाशित किए गए।

टिप्पणी 2: मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस, दिनांक 11 जनवरी, 2012 के तहत संशोधित किया गया तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 3 मूल विनियमों में अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस दिनांक 21 फरवरी, 2012 के तहत और संशोधन किया गया तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 4 मूल विनियमों में अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस दिनांक 07 मार्च, 2012 के तहत और संशोधित किया गया तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 5:— व्याख्यात्मक ज्ञापन में दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (चतुर्थ संशोधन) विनियम, 2012 (2012 का 22) के उद्देश्यों एवं कारणों की व्याख्या दी गई है।

व्याख्यात्मक ज्ञापन

- 1 दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 (टीसीपीआर) केवल तीन श्रेणियों के वाउचरों अर्थात् प्लान वाउचरों, एसटीवी एवं टॉप-अप की अनुमति देता है। इस विनियम के दिनांक 06 जनवरी, 2012 को अधिसूचित होने के उपरांत, कई सेवा प्रदाताओं एवं सीओएआई द्वारा चौथी श्रेणी के वाउचरों (कॉम्बो वाउचर) की अनुमति देने की मांग की गई। कॉम्बो वाउचर, एक एकल वाउचर के माध्यम से मौद्रिक मूल्य एवं प्रशुल्क रियायतें प्रदान करेगा। भादूविप्रा द्वारा कॉम्बो वाउचरों की वांछनीयता की अनुमति देने के लिए हितधारकों से उनके विचार प्राप्त करने हेतु परामर्श प्रक्रिया शुरू की गई।
- 2 परामर्श प्रक्रिया के दौरान हितधारकों से प्राप्त प्रतिक्रियाओं का विश्लेषण किया गया। जबकि, कई हितधारकों द्वारा कॉम्बो वाउचरों के पक्ष में अपने दृढ़ मत व्यक्त किए गए वहीं कुछ अन्य हितधारक, कॉम्बो वाउचरों की अनुमति देने के लिए पूर्व शर्त के रूप में उचित सुरक्षा और पारदर्शिता के उपायों का निर्धारण चाहते थे। कुछ हितधारकों ने यह भी आशंका व्यक्त की कि अगर कॉम्बो वाउचरों की अनुमति दी जाती है, तो उपभोक्ताओं के लिए भ्रम की संभावना उत्पन्न हो सकती है।
- 3 सीओएआई एवं कुछ सेवा प्रदाताओं द्वारा अनुरोध किया गया कॉम्बो वाउचर, टीसीपीआर के तहत एक अतिरिक्त और वैकल्पिक श्रेणी का वाउचर होगा तथा इस प्रकार के वाउचर, सेवा प्रदाता को बाजार के वर्गीकरण के आधार पर नवीनतम पैकेज (बंडल) प्रदान करने के लिए और अधिक लचीलपन प्रदान करेगा। इसके अतिरिक्त, कॉम्बो वाउचरों का उपयोग, ग्राहकों को उसकी सुविधानुसार, उनके प्रीपेड राशि के लिए टॉप-अप करने के साथ ही साथ एक ही एकल लेन-देन के माध्यम से विशेष प्रशुल्क का लाभ भी प्रदान करता है।
- 4 मामले के तथ्यों और परिस्थितियों तथा परामर्श प्रक्रिया के दौरान हितधारकों से प्राप्त प्रतिक्रियाओं को ध्यान में रखते हुए, प्राधिकरण ने दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 (टीसीपीआर) में चतुर्थ संशोधन के माध्यम से सुरक्षापायों के साथ चौथी श्रेणी के

4020 Gt/12-2

रूप में कॉम्बो वाउचर की अनुमति देने का निर्णय लिया है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि उपभोक्ताओं द्वारा मूल्यवर्ग के परिप्रेक्ष्य में टॉप-अप वाउचरों में तथा वास्तविक वाउचरों के मामलों में, रंग के संदर्भ में स्पष्टतः अंतर किया जा सके एवं आगे, जब भी कॉम्बो वाउचरों का प्रचार किया जाता है तब स्टैंडअलोन टॉप-अप वाउचर की उपलब्धता की जानकारी, उपभोक्ताओं के संज्ञान में लायी जाएगी। इसके अतिरिक्त, कॉम्बो वाउचरों के प्रचार-प्रसार में, निबंधन एवं शर्तों का स्पष्टतः उल्लेख किया जाना चाहिए ताकि उपभोक्ता एक संसूचित विकल्प अपना सके। कॉम्बो वाउचरों को लागू करते समय, प्राधिकरण यह उम्मीद करता है कि सेवा प्रदाताओं द्वारा यह सुनिश्चित किया जायेगा कि इस प्रकार के वाउचरों में प्रदान किए गए मौद्रिक मूल्य पर अधिरोपित शर्तें एवं प्रतिबंध, यदि कोई हो, को उचित, औचित्यपूर्ण तथा पारदर्शी रूप से संसूचित किया जायेगा ताकि उपभोक्ताओं को होने वाले भ्रम की संभावना से बचा जा सके।

### TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA NOTIFICATION

New Delhi, the 22nd October, 2012

**Telecom Consumers Protection (Fourth Amendment)**

**Regulations, 2012 (22 of 2012)**

**No. 308-5/2011-QOS.**— In exercise of the powers conferred under section 36, read with sub-clauses (i) and (v) of clause (b) of sub-section (1) of section 11 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997(24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations further to amend the Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 (2 of 2012), namely:-

1. (1) These regulations may be called the Telecom Consumers Protection (Fourth Amendment) Regulations, 2012;

(2) They shall come into force after forty five days from the date of their publication in the Official Gazette.

2. In regulation 2 of the Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 (hereinafter referred to as the principal regulations),

(a) after clause (c), the following clause shall be inserted, namely:-

(ca) "Combo Voucher" or "CV" means a paper voucher or electronic voucher which on activation alters one or more items, for a period not exceeding ninety days, in the tariff plan of the consumer and adds monetary value to the prepaid account of the subscriber;

(b) in clause (h), at the end , the words "or Combo Voucher" shall be inserted;

(c) in clause (v), for the words "to the pre-paid account or for altering one or more items of applicable tariff" the words "to the pre-paid account or for altering one or more item of the applicable tariff or both" shall be substituted.

3. In regulations 3 of the principal regulations, in sub-regulation (2), at the end, the words "or Combo Voucher" shall be inserted.

4. In regulation 4 of the principal regulations,----

(a) in sub-regulation (1),

(i) in clause(b), the word "and" shall be omitted;

(ii) in clause(c), the word "and" shall be inserted at the end;

(iii) after clause(c) and before the proviso, the following clause shall be inserted, namely:-

"(d) Combo Vouchers.;"

(b) in sub-regulation (2),----

(i) in clause (a), after sub-clause (iii), the following sub-clause shall be inserted, namely:-

"(iv) is not offered in denominations of ten rupees and multiples thereof."

(ii) in clause (b), after sub-clause (iv), the following sub-clause shall be inserted, namely:-

"(v) is offered only in denominations of ten rupees and multiples thereof."

(iii) in clause (c), after sub-clause (v), the following sub-clause shall be inserted, namely:-

"(vi) is not offered in denominations of ten rupees and multiples thereof."

(iv) after clause (c), the following clause shall be inserted, namely:-

"(d) a Combo Voucher ---

(i) clearly indicates the tariff plan to which it is applicable;

(ii) clearly indicates tariff for different items with their validity;

(iii) clearly indicates the monetary value available in the combo voucher and restrictions, if any, on its validity or usage;

(iv) clearly indicates, in all publications and promotion materials, the availability of standalone top-up vouchers;

(v) is not offered in denominations of ten rupees and multiples thereof; and

(vi) If offered in the form of paper voucher, information about the features including activation restrictions, are printed in font size of not less than eight points."

(c) in sub-regulation (3), after the words "Special Tariff Voucher", the words "or Combo Voucher" shall be inserted.

5. In regulation 5 of the principal regulations, in sub-regulation (1),

(a) in clause (b), the word "and" shall be omitted;

(b) in clause (c), the word "and" shall be inserted at the end;

(c) after clause (c), the following clause shall be inserted, namely:-

"(d) blue colour band for Combo Vouchers."

6. In regulation 6 of principal regulations, after clause (c), the following clause shall be inserted, namely:-

"(d) on activation of a Combo Voucher:-

(i) total amount charged;

(ii) benefits specific to the voucher;

(iii) validity period of the specific benefits;

(iv) net monetary value added; and

(v) restrictions, if any, on usage or validity period of monetary value."

RAJEEV AGRAWAL, Secy.

[ADVT.-III/4/142/12/Ext.]

**Note 1.**—The principal regulations were published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 6th January, 2012 vide notification number No. 308-5/2011- QOS dated the 6th January, 2012.

**Note 2.**—The principal regulations were amended vide Notification No.308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 11th January, 2012.

**Note 3.**—The principal regulations were further amended vide Notification No.308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 21st February, 2012.

**Note 4.**—The principal regulations were further amended vide Notification No.308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 7th March, 2012.



**Note 5.**— The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of the Telecom Consumers Protection (Fourth Amendment) Regulations, 2012 (22 of 2012).

### EXPLANATORY MEMORANDUM

1. The Telecom Consumer Protection Regulation, 2012 (TCPR) permits only three categories of vouchers, namely Plan Vouchers, Top-ups and STVs. Subsequent to notification of this Regulation on 6<sup>th</sup> January, 2012. There have been demands from several service providers and COAI to allow a fourth category of vouchers (Combo Vouchers). The Combo Vouchers would provide monetary value and tariff concessions through a single voucher. TRAI had undertaken a consultation process for seeking the views of stakeholders on the desirability of permitting Combo Vouchers.
2. The feedback received from stakeholders during the consultation process has been analysed. While several stakeholders expressed strong views in favour of Combo Vouchers, some others wanted appropriate safeguards and transparency measures to be prescribed as a pre-condition to allowing Combo Vouchers. Few stakeholders had expressed the fear of possibility of confusion for consumers if Combo Vouchers are permitted.
3. The Combo Vouchers as requested by COAI and some of the service providers would be an additional and optional category of vouchers under the TCPR, and such vouchers would bring more flexibility to the service providers to offer innovative bundling of the products based on market segmentation. Further, use of Combo Vouchers offer the subscriber convenience of topping up their prepaid balance as well as getting benefit of special tariffs through a single transaction.
4. Keeping in view the facts and circumstances of the case as well as the feedback received from stakeholders during the consultation process, the Authority has decided, through the Fourth Amendment to the TCPR 2012, to permit the Combo Vouchers as a fourth category of vouchers with safeguards to ensure that Top Up Vouchers are clearly distinguishable by subscribers in terms of denomination and, in the case of physical vouchers, in terms of colour and further, that the availability of stand-alone Top Up Vouchers is brought to the

notice of the subscribers whenever Combo Vouchers are publicised. In addition, promotions of Combo Vouchers will clearly have to mention the terms and conditions so that subscribers can make an informed choice. While implementing Combo Vouchers, the Authority expects the service providers to ensure that the conditions and restrictions, if any, imposed on the monetary value provided through such vouchers are fair, reasonable and transparently conveyed so as to avoid the possibility of confusion for subscribers.